



高等院校旅游专业21世纪规划教材

旅

现代饭店 经营与管理

历子

彭学强 主 编

谢祥项 副主编

湖南大学 出版社

HUNAN UNIVERSITY PRESS





高等院校旅游专业21世纪规划教材

旅 游

现代饭店 经营与管理

彭学强 主 编

谢祥项 副主编

湖南大学 出版社

HUNAN UNIVERSITY PRESS



内 容 简 介

全书系统介绍了现代饭店的基本概念、基础理论、组织与管理制度、饭店经营、房务部、餐饮部运行与管理以及服务质量、市场营销、人力资源、设备、财务、安全、危机管理和饭店发展新趋势与新理念。

它既可以作为高等院校旅游管理及相关专业的教材,也可以作为饭店高级管理人员的培训教材;同时对旅游行政管理人员也具有重要参考价值。

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店经营与管理/彭学强主编. —长沙: 湖南大学出版社, 2006. 8

(高等院校旅游专业 21 世纪规划教材)

ISBN 7-81113-042-4

I. 饭... II. 彭... III. 饭店—企业管理

IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 100562 号

现代饭店经营与管理

Xiandai Fandian Jingying Yu Guanli

作 者: 彭学强 主编 谢祥项 副主编

责任编辑: 邹 彬

装帧设计: 吴颖辉

出版发行: 湖南大学出版社

社 址: 湖南·长沙·岳麓山 邮 编: 410082

电 话: 0731-8821691 (发行部), 8821173 (编辑室), 8821006 (出版部)

传 真: 0731-8649312 (发行部), 8822264 (总编室)

电子邮箱: presszoub@hnu. cn

网 址: <http://press.hnu. cn>

印 装: 湖南大学印刷厂

开本: 787×1092 16 开

印张: 22

字数: 382 千

版次: 2006 年 8 月第 1 版

印次: 2006 年 8 月第 1 次印刷

印数: 1~4 000 册

书号: ISBN 7-81113-042-4/F·130

定价: 30.00 元

版权所有, 盗版必究

湖南大学版图书凡有印装差错, 请与发行部联系

高等院校旅游专业 21 世纪规划教材编委会

总主编：许春晓

主 任：陈福义

副主任：钟永德 阎友兵 谢俊贵 尹华光

委 员(以姓氏笔画为序)：

尹华光	王文明	艾建玲	许春晓	刘建平
朱沁夫	朱晓媚	安应民	肖 星	李丰生
李映辉	杨永德	吴楚材	陈福义	金颖若
罗 文	郑 焱	钟永德	胡幸福	胡延龄
俞益武	郭英之	阎友兵	谢俊贵	董明辉

参编院校

复旦大学

广西大学

中南林学院

湖南科技大学

吉首大学

河南农业大学

湖南商学院

怀化学院

湖南理工学院

湖南文理学院

桂林旅游高等专科学校

湖南师范大学

湘潭大学

贵州大学

海南大学

广州大学

桂林工学院

浙江林学院

衡阳师范学院

邵阳学院

长沙学院

上海对外贸易大学

前 言

20 世纪 90 年代中期，旅游业成为了世界上最大的产业，并以十分惊人的速度发展着。为此，国际知名的旅游学、经济学、未来学专家都看好旅游业的发展势头，作出了十分乐观的预测：大众化旅游时代已经到来，旅游业将成为“永远的朝阳产业”。

20 世纪 80 年代，中国旅游业开始快速发展，连续保持两位数字的增长速度，令不少国际知名的旅游学专家感到震惊。他们看好中国的旅游业发展前景，一致认为“21 世纪中国将成为世界主要的旅游中心”。

无疑，中国旅游业的快速发展带动了中国高等旅游教育的发展——涌出了大量的教育教学成果，培养了大量优秀的旅游管理人才。这对中国旅游业的进一步发展起到了巨大的促进作用。

我国高等旅游教育的教材建设，已经有了比较好的基础，许多出版社相继推出了各具特色的系列教材，其中既有国内知名学者联合攻关的教学研究成果，也有引进的外版教材。这些努力，都为繁荣我国高等旅游教育事业起到了独特的作用。然而，伴随着社会经济的发展、旅游产业的快速扩张以及旅游高等教育的不断进步，出现了一系列亟需解决的、与旅游相关的理论与实践问题。鉴于此，湖南大学出版社在深入调查研究的基础上，确定了“高等院校旅游专业 21 世纪规划教材”的重点选题，与此同时，湖南省旅游学会旅游教育委员会也正围绕旅游专业本科教育的多个学术问题进行着认真的研究。通过几次较大型的学术讨论会，双方确定以湖南省的学术群体为依托，借助全国知名学者的鼎力支持，打造一套全国性的高等院校旅游专业精品教材；并且确定了总主编，成立了编辑委员会。

高等旅游教育的发展需要高水平的教材作为支持，为此，我们力图通过众多专家教授、一线教师的通力合作，推出一套紧扣高等旅游教育改革的主方向，密切结合中国旅游业发展的主题，质量上乘，特色鲜明的精品规划教材。本套教材编写的基本理念是：根据教育部教育教学改革的要求和强化学生实践能力和创新

能力培养的精神，从本科教材入手，向着多层次、多风格的系列旅游教育书籍系统开发。这套规划教材的总体策划和编写，致力体现理论与实践紧密结合的特点，达到全（知识理论的全面性）、准（理论的准确性）、新（专业研究发展的前沿性）、实（突出适用性，便于教学使用）的水准。

我们这套教材第一批 8 种在 2005 年秋开始出版发行，欢迎全国有关院校师生和专业人士选用。同时，我们热忱欢迎各界人士提出宝贵意见，以便我们对教材不断完善和修正。

许春晓
2005 年 7 月



目次

第1章 饭店概述

第一节	饭店的定义与作用	(1)
第二节	饭店发展的历史与现状	(6)
第三节	饭店的类型和等级	(13)
第四节	饭店集团	(21)

第2章 饭店管理基础理论

第一节	饭店管理概述	(30)
第二节	饭店管理基础理论与管理系统	(35)
第三节	饭店管理思想观念与方法	(44)
第四节	饭店管理者的素质	(51)

第3章 饭店组织与管理制度

第一节	饭店组织与组织管理	(57)
第二节	饭店组织设计原则与组织形式	(59)
第三节	饭店管理体制与管理制度	(65)

第4章 饭店经营

第一节 饭店经营环境分析	(72)
第二节 饭店经营战略	(77)
第三节 饭店经营决策	(81)

第5章 饭店房务部的运作与管理

第一节 饭店房务部概述	(91)
第二节 饭店前厅部基本业务管理	(93)
第三节 饭店客房部基本业务管理	(101)

第6章 饭店餐饮部的运行与管理

第一节 饭店餐饮部概述	(113)
第二节 饭店餐饮生产管理	(118)
第三节 饭店餐饮服务管理	(126)
第四节 饭店餐饮销售管理	(129)

第7章 饭店服务质量管理

第一节 饭店服务质量管理概述	(140)
第二节 饭店服务质量管理过程	(146)

第8章 饭店市场营销管理

第一节 饭店市场营销概述	(160)
--------------------	-------



第二节	饭店市场营销策划	(165)
第三节	饭店市场营销管理、控制和评价	(179)

第 9 章 饭店人力资源管理

第一节	饭店人力资源管理概述	(187)
第二节	饭店人力资源计划	(191)
第三节	饭店员工的培训与职业发展	(203)
第四节	饭店员工激励管理	(210)

第 10 章 饭店设备管理

第一节	饭店设备管理概述	(221)
第二节	饭店设施设备	(225)
第三节	饭店设备管理	(242)

第 11 章 饭店财务管理

第一节	饭店财务管理概述	(258)
第二节	饭店资金管理	(261)
第三节	饭店成本管理	(267)
第四节	饭店营业收入与利润管理	(275)

第 12 章 饭店安全管理

第一节	饭店安全管理概述	(281)
第二节	饭店安全组织管理	(287)

第三节 饭店安全事故处理	(292)
--------------------	-------

第 13 章 饭店危机管理

第一节 饭店危机管理概述	(300)
第二节 饭店危机预警管理	(306)
第三节 饭店危机应急管理	(310)

第 14 章 饭店发展趋势与管理新理念

第一节 全球环境下的饭店发展趋势	(316)
第二节 饭店信息管理与电子商务	(320)
第三节 饭店可持续发展	(327)
参考文献	(334)
后 记	(337)



第1章

饭店概述



教学目的

- 熟悉饭店的定义与作用；
- 了解世界与中国饭店发展的历史与现状和饭店的类型与等级；
- 掌握现代饭店集团的经营优势及国内外饭店集团的发展状况。

现代饭店是在传统的住宿接待设施基础上发展起来的，它与旅行社、旅游交通一起被称为旅游业的三大支柱。随着经济的发展和旅游产业的不断壮大，目前的饭店业在包罗万象的现代服务业中占据了最主要的位置，在社会活动中扮演着日益重要的角色。今天的现代化饭店，已是“城中之城”、“世界中的世界”、顾客的“家外之家”。

第一节 饭店的定义与作用

一、饭店的定义和称谓

饭店（Hotel）一词源于法文，本义指豪门、富贵门第设在乡下招待贵宾的别墅（也有说法指其源于拉丁文，本义为主人接待客人的地方），后来，欧美饭店沿用了这一词语。而 Hotel 真正具有了现代化饭店的含义是在 18 世纪末 19 世纪初，泛指开设在都市、设备豪华、服务功能齐全，能提供吃、住、行、游、购、娱、信息等一系列综合服务的饭店。

（一）定义

虽然饭店的产生和发展历史悠久，但直至今日，国内外学术界对饭店的定义

仍然众说纷纭，莫衷一是。国外的辞典对饭店有如下定义：

《大不列颠百科全书》定义为：在商业性的基础上向公众提供住宿，也往往提供膳食的建筑物。

《美利坚百科全书》定义为：设备好的公共住宿设施。它一般提供膳食、酒类、饮料及其他人们所需要的服务。

《韦伯斯特美国英语新世界辞典》定义为：提供住宿，也经常提供膳食与某些其他服务的设施，以接待外出旅游者 and 半永久性居住的人。

国内学者对饭店定义的表述也不尽一致，主要有以下几种说法：

饭店是提供有形的饮食产品、客房、各项设施与无形的服务，给离家食宿者消费而获取利润的经济单位。

饭店是以大厦或其他建筑物为凭借，通过出售客房、饮食等产品和综合服务项目，使旅行者的旅居成为可能的一种投宿设施和综合性经济组织。

现代饭店是由客房、餐厅等组成，能满足客人吃住行游购娱等多种需求的综合性服务设施。

尽管人们对饭店的定义各有不尽相同的表达方式，但还是可以找出共同的内容：利用空间场所、设备和一定消费性物质资料，通过接待服务来满足客人住宿、饮食、娱乐、购物、消遣等需要而取得经济效益和社会效益的一个经济实体。这样可以概括出饭店的五个共性：

- (1) 它是由一个建筑物或多个建筑物组成的接待设施。
- (2) 它必须能够提供住宿，也提供餐饮以及客人需要的其他各种综合性服务。
- (3) 它的服务对象主要是外出旅游者，包括半永久性居住的人和当地消费者。
- (4) 它是商业性的，以盈利为目的的经济单位。
- (5) 它在法律上具有法人地位。

总而言之，饭店就是向客人提供住宿、膳食、娱乐等服务设施及综合性服务，以获得经济效益的具有法人地位的经济单位。

(二) 称谓

饭店不仅定义众说纷纭，其称谓也是五花八门。在英文中，表示“住宿设施”意思的词很多：Hotel、Inn、Motel（汽车饭店）、Airport Hotel（机场饭店）、Grand Hotel（大饭店）、Lodge（临时小旅馆）、House（公寓）、Resort（休养地）、Guest House（招待所）、Tourist Hotel（旅游饭店）、Ordinary（小旅馆），其中 Hotel、Inn 最常用。Inn 过去多指乡间小路旁、设备简单的小饭店，



现在同样发展为表示具有多样性、综合性的现代化服务系统的大饭店，如美国大饭店业主威尔逊先生创建的 Holiday Inn。

在中文里，表示住宿设施的称谓有：旅社、旅馆、旅店、招待所、客栈、别墅、宾馆、饭店、酒店等，其中最为常用的有招待所、宾馆、饭店。由于受我国传统思想（宾至如归）的影响，“宾馆”一词在我国较为普遍，而鉴于习惯性，港澳及东南亚一带一般将高级饭店称为“大酒店”，广东在改革开放后仿效，内地靠东南地区尾随。1988年《中华人民共和国旅游涉外饭店星级的划分和评定》开始执行，由于官方称呼为“饭店”，导致了“饭店”称谓风行一时。

知识窗

“涉外饭店”一词是我国20世纪80年代~90年代特有的概念。在西方发达国家，任何饭店都可以同时接待有支付能力的任何一位外国人或本国人，不存在涉外的问題。20世纪80年代初，大量国际旅游者涌入中国，而当时我国的一般社会饭店、旅馆设施设备、服务管理水平无法适应国际旅游者的需要。1988年开始执行的《中华人民共和国旅游涉外饭店星级的划分与评定》（GB/T14308—1988）中指出：“所有新建饭店必须得到饭店星级评定机构给予的预备星级和旅游涉外营业许可证，方能进行旅游涉外营业”；“饭店因设施设备水平和服务水平不符合一星级饭店的最低要求，在接到不予定级通知书后，不得进行涉外营业”。所以我国的涉外饭店是一类在特定的环境下形成的特殊饭店。近些年来，随着我国经济的快速增长，人均国民生产总值大幅提升，社会繁荣稳定，人们生活水平和可支配收入都达到了前所未有的高度。同时，我国饭店不论在设施设备、清洁卫生、服务质量还是管理水平上都有了长足的进步与发展，并逐步与国际接轨。在这种形势下，涉外饭店已经失去意义。因此，2003年颁布的《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308—2003）国家标准已用“旅游饭店”取代原标准中的“旅游涉外饭店”。

二、饭店的功能

饭店的功能与要求有一个逐步发展的过程，其产生和发展均以客人的需求为基础。按照客人需求的发展特点，饭店主要有六大功能。

（一）住宿功能

住宿功能是指饭店向客人提供舒适方便、安全卫生的居住和休息空间的功能。

能,是饭店最基本的功能,也是其他功能的基础。现代饭店按照星级等级的不同,向客人提供不同标准和等级的设施和服务。饭店星级越高,提供的设施越豪华,服务项目越齐全,服务质量越优质。

(二) 饮食功能

饮食功能是指饭店向客人提供饮食及相关服务的功能,是饭店重要的配套功能之一。饭店通常设有中西餐厅、多功能厅以及各种酒吧,它们风味和消费层次都有区别,以适应不同国家和地区以及具有不同消费习惯的客人的需要,为客人提供多样化的美味佳肴,使客人流连忘返。

(三) 娱乐功能

娱乐功能是饭店通过饭店各种康乐设施、举办各种文化娱乐活动等形式为客人提供休闲和康乐服务的功能。随着生活水平的不断提高,人们对文化、娱乐、康体、休闲的要求越来越高,而饭店能提供多样的服务项目和活动场所以满足客人的需要,同时也为饭店自身的发展拓宽了渠道,还能带来可观的经济效益。另外,康乐项目也是饭店评星定级的重要指标之一。

(四) 商务功能

商务功能主要是指饭店为客人的商务活动提供各种设施设备和相关服务的功能。饭店的商务功能包括提供商务类型的客房、展览厅、办公场所,为客人提供商务电话、传真、网络、远程会议服务等现代化的通讯设备,使客人的商务活动即时即地顺畅地进行。在现代信息社会的发展背景下,饭店的商务服务设备和服务水平是衡量饭店现代化程度的一个重要指标。

(五) 旅游服务功能

旅游服务功能是指为住店的游客提供交通、票务、问讯、购物等方面的服务。饭店通常被要求为客人提供市内交通工具,办理汽车、火车、飞机、轮船等票务的预订服务。根据饭店的自身特点和客源结构,饭店商品部还专门出售一些适合客人需要的旅游纪念品、高级消费品以及普通生活用品。

(六) 社会集会功能

社会集会功能是饭店的一个衍生功能,饭店通过这种功能为当地社会的集会、文化交流、对外宣传等活动提供活动场所和相关服务。社会集会功能一方面为当地社会交往创造了优良的条件,另一方面饭店也通过这种途径扩大了知名度,获得经济效益和社会效益。



三、饭店的地位与作用

饭店能为外出旅行者提供饮食和住宿,满足外出旅行者基本生理需求。但随着现代饭店业的发展,饭店的功能已经不仅仅是满足人们最基本的食宿要求,而是全面满足人们的物质、精神需求,配合经济发展和社会活动的需要,从而有助于促进社会文明。所以,应该从社会的角度来分析饭店对社会文明发展所起到的巨大作用。

(一) 饭店是旅游业的重要支柱

饭店是发展旅游业的重要物质基础,是为旅游者提供在旅游活动中的饮食、住宿、娱乐等相关需求的场所。现代饭店还为人们提供了社会交往、文化交流、消遣娱乐的场所,饭店已从传统的吃住场所转变为综合性的多种功能的“城中之城”。饭店以一种特殊的商品形式,吸引人们去享受在家庭和其他地方享受不到的东西,并以提供各种优质服务来获得盈利,这就促进了旅游业的进一步发展,并直接促进了国家经济的发展。

(二) 饭店能够刺激和促进当地社会的经济发展和文化交流

随着社会经济的不断发展,越来越多的政治、经济、科学文化界人士要进行国与国之间的访问、经商、贸易、进行学术交流以及科学考察,这些对外交往的活动,都需要现代饭店的服务为其创造各种条件;而这些大型政治、经济、文化和科学活动的顺利进行,往往给当地社会的政治、经济、文化等各方面的发展带来重大影响,同时也会直接促进饭店业的进一步发展。

饭店已经成为一个城市、地区乃至一个国家市政建设、社会公共设施必不可少的组成部分,在一定程度上代表了国家和地区形象、经济发展水平和社会文明程度。

(三) 饭店是国家外汇收入的重要来源

有关资料表明,饭店业的收入往往占旅游业总收入的一半以上。我国把旅游业作为三大外汇来源之一,而饭店外汇收入占了其中相当大的一部分。这是因为饭店经营方式是一种不出口的商品贸易经营方式,其创汇率比一般外贸出口要高,是赚取外汇的重要行业,有利于国家平衡外汇支出。

(四) 饭店是为社会创造就业机会的重要渠道

饭店属于劳动密集型企业,劳务输出为其主要产品之一。目前我国现代饭店

的人员配备状况是：平均每间客房约配备 1.5~2 人。这样，一个拥有 200 间客房的饭店就创造了 300~400 人的直接就业机会。此外，饭店为社会提供的间接就业机会就更多。比如，饭店大型设备生产行业、饭店物品供应行业、建材装饰行业等。我国近些年来经验表明，高级饭店每增加一个客房，就可以直接和间接为 5~7 人提供就业机会；而中低档饭店每增加一间客房，可以为 4~5 人提供就业机会。

（五）饭店是带动地区其他行业发展的重要力量

饭店业是一个综合性的服务行业，其发展势必促进社会上其他行业的发展，比如建筑材料行业、装饰材料行业、轻工业等。同时，饭店住客消费的近 60% 的费用是花费在饭店以外的社会其他行业的，也就是说，饭店业的发展可以带动许多行业的发展，促进经济的活跃，为所在地区带来巨大的经济效益。

（六）饭店是促进社会消费方式和结构变化的重要因素

瑞士旅游学家若泽·塞伊杜近年对现代饭店的功能作了一个更为新颖的论述：现代饭店能够很好地运用现代科技成果，为客人创造或提供另一种环境、另一种生活方式，让客人到饭店下榻后能得到松弛和幸福，获得愉快，有助于身心健康和事业成功。这实际上是对饭店的服务提出了更高的要求。

因此，一个具有国际水准的现代饭店必须要有舒适安全、清洁卫生、设施完善、用品充足的客房；有能够提供各种风味特色、美味佳肴的各式餐厅；有现代化的会议厅、商务中心；有设备优良齐全的办公室；有丰富多彩的康乐设施、美容服务；有适应顾客需求的购物中心；有方便的金融、邮政、电视、电话、因特网等服务；有一流的、办事效率高的饭店管理与服务系统；有一流素质的饭店员工队伍。

第二节 饭店发展的历史与现状

自古以来，由于人们出行需要饮食和住宿，于是产生了饭店设施。随着人们出行数量以及规模上的不断拓展，饭店的数量和规模也跟随发展，而当社会经济水平不断提高，人们对吃、住要求不断提高甚至产生其他需求时，饭店的硬、软件水平也需要持续提升，同时增加其他功能。



一、世界饭店业的发展史

世界饭店业始于欧洲古罗马,经历了古代客栈、大饭店、商业饭店以及现代新型饭店四个阶段,其间几经起落,几经盛衰。

(一) 古代客栈时期

在西方,客栈时期一般是指12世纪到18世纪之间这段漫长的历史时期。住宿设施在古希腊和古罗马时代就已出现。古罗马最初的客栈以当时的商队(经商者)为接待对象,客栈通常是由奴隶或战俘来从事劳作,为古代的经商者提供住宿。在古巴比伦法典中,有禁止客栈在饮料中掺水的严格规定。古罗马时期也有官方驿站,供皇家使者往来住宿,相当于中国的驿站。

中世纪初,某些教堂、寺院也往往以低廉的价格向旅游者提供住宿服务。著名的十字军东征事件促进了商业贸易活动,推动了客栈饭店业的发展。在当时的意大利北部,客栈业就成为了一个很有实力的行业。

中世纪后期,随着欧洲旅游、贸易的进一步兴起,人们对客栈的需求量增加,导致了客栈饭店业的迅速发展。以英国为代表,当时客栈不仅向人们提供食宿服务,而且初步成为了人们聚会、交往和交流信息的场所。到15世纪,客栈规模进一步扩大,很多客栈拥有几十间客房,配备了酒窖、食品室和厨房,有的还带有花园、草坪以及带壁炉的宴会厅和舞厅。美国大约在1750年以后受英国客栈的影响,开始有了不同类型的客栈。当时美国的客栈被称为“平常之家”,客人更多地来自普通百姓。据大量的资料记载,18世纪末美国的客栈已成为世界上最为著名的客栈。

(二) 大饭店时期

18世纪后期,欧美各国进入工业化时代,英国的产业革命为饭店业的发展注入了活力。火车、轮船的普及方便了人们的远行,政府官员、贵族等上层人物度假旅游和公务旅行日益增多,一系列技术革命又为饭店设施的革新创造了良好的条件,饭店开始了装备现代化的第一步。此时,西方许多国家争相建造豪华饭店,比较著名的代表有:1794年在纽约建成的首都饭店,拥有客房73间,至今仍为美国一流饭店;1829年开业的波士顿特里蒙特(Tremont)饭店;1850年在巴黎开业的巴黎大饭店(Grand Hotel)和罗浮宫大饭店;1876年在法兰克福开业的法兰克福大饭店和柏林的恺撒大饭店;1889年开业的伦敦萨依伏大饭店